



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PADA PT EMKAZET BATUSANGKAR MENURUT PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM

SKRIPSI



Oleh:

MARSEKO DWI MARTIN
NIM. 11425103839

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1442 H/2020 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN
DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PADA
PT EMKAZET BATUSANGKAR MENURUT
PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Ditujukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Syarat Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**MARSEKO DWI MARTIN
NIM. 11425103839**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAUP-PEKANBARU
1442 H/2020 M**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PADA PT EMKAZET BATUSANGKAR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM".

Nama : Marseko Dwi Martin


NIM : 11425103839

Program Studi : Ekonomi Islam

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqosah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Pembimbing Skripsi


Budi Azwar, S.E., M.S.Ec
 NIP:19800104200801 1 005



PENGESAHAN

Stripsi dengan judul, PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANCAAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PADA PT. EMK 27 BATANGKAR MENURUT PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM, yang ditulis oleh :

MARSEKO DWI MARTIN
11425103839
Ekonomi Syariah

Telah diteliti dan disetujui pada :
Kamisi Munaqasyah pada :
Kamisi, 06 Agustus 2020
08.00 WIB
Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Widiyati, M.Ag

Sekretaris
Syukran, Nasy

Pengujian I
Dra. Amirah, M.A

Pengujian II
Dr. H. Zulkomari, L., MA

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19380712 196803 1 005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Marseko Dwi Martin (2020): Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pada PT. Emkazet Batusangkar Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

Penelitian ini bersifat penelitian lapangan pada PT. Emkazet Batusangkar, PT. Emkazet Batusangkar merupakan usaha jasa yang berada di kota Batusangkar yang perlu memperhatikan pelayanan dalam mengambil keputusan pemasarannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi pada PT. Emkazet Batusangkar dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi pada PT. Emkazet Batusangkar

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan keputusan pelanggan pada PT. Emkazet Batusangkar dan untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam tentang pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelanggan pada PT. Emkazet Batusangkar.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT. Emkazet Batusangkar, dari populasi tersebut diambil sampel sebanyak 93 orang responden dengan metode *Incidental Sampling*. Data pada penelitian didapatkan dengan cara menyebar kuesioner yang kemudian dianalisa dengan metode kuantitatif dengan menggunakan alat analisa berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, Uji Heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji t (parsial), uji Simultan F (Uji F), koefisien korelasi (R), uji koefisien determinasi (R^2), korelasi, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa pelayanan memiliki korelasi yang tergolong kuat terhadap keputusan pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0,910. Berdasarkan analisis koefisien determinasi dapat dikatakan bahwa pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelanggan sebesar 82,9% sedangkan sisanya yaitu sebesar 17,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan pelanggan pada PT. Emkazet Batusangkar. Menurut tinjauan ekonomi Islam pelayanan sebagai langkah pemasaran yang dilakukan PT. Emkazet Batusangkar sudah sesuai dengan konsep pemasaran syariah, yang mana dalam menjalankan usahanya Emkazet tidak pernah melakukan tindakan yang dapat merugikan para pelanggannya.

Kata Kunci : Pelayanan, Keputusan Pelanggan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PT. EMKAZET BATUSANGKAR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”** ini.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga dengan banyaknya bershalawat kita termasuk ke dalam golongan umatnya yang mendapat syafa'at beliau di hari akhir kelak, amin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak terdapat kekurangan. Oleh karenanya penulis berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat mengisi kekurangan dalam skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yaitu kepada :

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memberi dukungan, motivasi serta semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Prof. DR. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh civitas akademika UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. H. Hajar Hasan, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
4. Bapak Syahpawi, S.Ag, M.sh dan bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak selaku ketua dan sekretaris jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Budi Azwar, S.E, M.S.Ec selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan meluangkan waktunya kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs.Heri Sunandar, M,CL, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Bapak dan ibu dosen beserta karyawan dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu dan layanan administrasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak Nusirman dan Bapak Yemitalpen selaku pemilik PT. Emkazet serta pelanggan PT. Emkazet Batusangkar yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau yang selama ini memberikan kemudahan kepada penulis dalam mendapatkan referensi.
10. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta memberikan bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

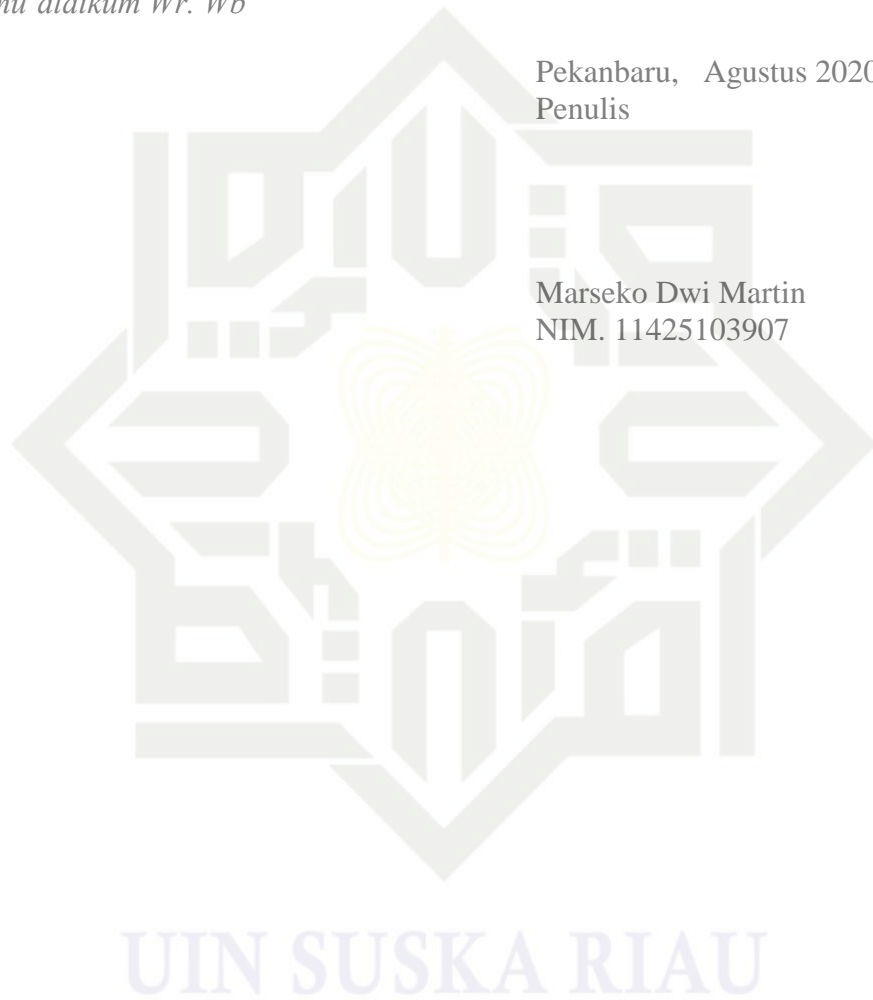
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam lembaran ini, penulis mengucapkan ribuan terima kasih atas bantuannya selama ini. Semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Agustus 2020
Penulis

Marseko Dwi Martin
NIM. 11425103907



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGESAHAN SKRIPSI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... v

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	28

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. EMKAZET BATUSANGKAR

A. Sejarah Umum Perusahaan	30
B. Mintra Kerja Perusahaan.....	31
C. Visi Dan Misi	32
D. Struktur Organisasi.....	32

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	37
2. Fakto-Faktor Pelayanan	38
3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	40
4. Dimensi-Dimensi Layanan.....	43
5. Pelayanan Dalam Islam.....	46
B. Teori Pelanggan	
1. Pengertian Pelanggan	56
2. Pengertian Keputusan.....	58
3. Peranan pelanggan dalam keputusan pembelian.....	59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Tanggapan Responden	61
B. Hasil Analisis Data Penelitian.....	74
1. Uji Instrumen Data	
a. Uji Validitas	75
b. Uji Reliabilitas	77
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	78
b. Uji Heteroskedastisitas	80
c. Uji Multikolinearitas	81
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
4. Uji Hipotesis	
a. Uji T	84
b. Uji F	88
c. Analisis Koefisien Determinasi.....	80
C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Jasa Pada PT. Emkazet.....	91

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah penumpang PT Emkaset.....	8
Tabel 1.2 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	20
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	63
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	65
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pelanggan.	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.10 Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.11 Uji F.....	88
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem pemasaran saat ini telah diwarnai oleh persaingan, dimana intensitasnya dari hari ke hari semakin tajam, kompleks dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Setiap usaha ingin unggul dalam bersaing karena usaha yang unggul akan dapat bertahan hidup bahkan akan mengembangkan sayap usaha seperti apa yang diinginkan perusahaan, sebaliknya yang tidak mampu bersaing akan sulit bertahan hidup.¹

Seiring dengan persaingan yang sangat ketat selain itu kondisi pasar juga semakin tak menentu dan adanya perubahan perilaku pelanggan membuat peran pemasaran semakin penting. Padatnya persaingan ini, akan berakibat pelanggan akan bebas memilih produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Karena itu konsentrasi pemasaran akan terfokus pada bagaimana produk dan jasa itu telah dapat memenuhi permintaan pelanggan, memberikan rasa puas terhadap produk dan jasa yang kita pasarkan sekaligus pengelola bisnis harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Di dalam kegiatan ekonomi, pemasaran merupakan salah satu hal yang sangat penting, karena pemasaran merupakan kegiatan perekonomian yang

¹ Basu Swata, Irawan, *Pemasaran Modren*, (Yogyakarta : Liberty 2005), h. 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berperan dalam menciptakan nilai ekonomi. Kotler mendefenisikan pemasaran sebagai suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Defenisi ini berdasarkan konsep inti: kebutuhan, keinginan, dan permintaan, produk, nilai, biaya, dan kepuasan, pertukaran, transaksi, dan hubungan pasar, pemasaran dan pemasar.²

Berkaitan dengan pelayanan , ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, meyenangkan dan manfaat bagi orang lain.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 ada lima dimensi yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan dan masih dipergunakan hingga sekarang. Adapun dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

²Kotler, Philip, Armstrong, *Dasar-dasar pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2004), h. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. *Tangible*

Seperti fasilitas fisik , perlengkapan, peralatan dan hal yang harus ada dalam proses jasa. Unsur ini merupakan sarana untuk mewujudkan pelayanan secara langsung sebagaimana yang disyaratkan dalam suatu transaksi barang maupun jasa.

b. Keandalan (*reliability*)

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dan dapat dipercaya, dan tepat waktu tanpa ada kesalahan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

d. Assurance

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Hal ini bisa didapat dari kontak langsung antara penjual dan pembeli.

e. Empati (*emphaty*)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan dalam memahami kebutuhan atau kesulitan pelanggan.³

³ Thomas S. Kaihatu, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), h. 37-38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan yang berkualitas menurut Islam diantaranya adalah dengan mempraktekkan komunikasi yang ramah, peduli dan menepati janji. Hal ini dapat dilihat dalam *Al Quran Surat Al Baqarah/2, Ayat 83*:

وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَتَوَلَّيْنِمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ

Artinya : “ serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling”.

Pelayanan yang cerdas intelektual, emosional dan spiritual akan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan. Muhammad SAW senantiasa bersikap profesional, ramah, jujur, peduli dan tanggap serta selalu berusaha memberikan produk dan layanan yang *ahsan* kepada pelanggan. Beliau selalu menyapa, “*A laka Haaaja* (apa yang dapat saya bantu).”⁴

Keputusan pelanggan merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dalam keputusan membeli barang/jasa. Seringkali ada dua pihak atau lebih yang terlibat dalam proses pertukaran atau pembelian. Pemasar perlu mengetahui siapa yang terlibat dalam keputusan membeli dan peran yang dimainkan oleh setiap orang.⁵

⁴ Thoriq Gunara dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad, Strategi Bisnis Nabi Muhammad Dalam Memenangkan Persaingan Pasar*, (Bandung: Takbir Publishing House, 2006), h. 8.

⁵ Bayu Nurbiyanto Suharyono, Srikandi Kumadji, *Pengaruh bauran ritel (Retailing Mix) terhadap keputusan pembelian (Survei pada konsumen Griya Batik MX Mall Malang)*, (Jurnal, 2012), h. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep pemasaran menyebutkan bahwa kunci untuk meraih tujuan perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan secara lebih efisien dan efektif dari pada yang diberikan oleh pesaing⁶. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus lebih cermat dalam memilih strategi pemasaran yang efektif sehingga mencapai apa yang diharapkan pelanggan.

Islam sebagai agama yang sempurna yang mengatur segala lini kehidupan manusia juga telah mengatur dan membahas mengenai pemasaran. Islam menganjurkan pada umatnya dalam menjalankan suatu bisnis dan memasarkan atau mempromosikan produk dan menetapkan untuk tidak mengatakan kebohongan dan harus berkata jujur.⁷ Oleh sebab itu, salah satu karakter dalam pemasaran yang terpenting adalah kebenaran. Setidaknya ada empat karakteristik yang terdapat pada pemasaran syariah, yaitu: ketuhanan (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyyah*), realistik (*al-waqi'yyah*), dan humanistik (*insaniyyah*).⁸

Adapun sifat-sifat Nabi Muhammad Saw yang harus diteladani oleh pelaku ekonomi dan bisnis adalah sebagai berikut:

⁶ Philip Kotler, *Marketing*, (Jakarta : Erlangga, 1992), h. 15.

⁷ Antoni Nizar Usman, *Islamic Economics & Finance : Ekonomi Dan Keuangan Islam Bukan Alternatif, Tetapi Solusi*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 219.

⁸ Helmi karim , *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 1997), h.87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Siddiq*

Sifat *siddiq* (benar, jujur) yang harus menjadi visi hidup setiap muslim karena hidup kita berasal dari Yang Maha Besar, maka kehidupan di dunia pun harus dijalani dengan benar, supaya kita dapat kembali pada pencipta kita, Yang Maha Besar. Dengan demikian, tujuan hidup muslim sudah terumus dengan baik dari konsep *siddiq* ini, muncullah konsep turunan khas ekonomi dan bisnis yang efektifitas (mencapai tujuan yang tepat, benar) dan efisiensi (melakukan kegiatan dengan benar, yakni menggunakan teknik dan metode yang tidak menyebabkan kemubaziran).

2. *Amanah*

Amanah (tanggung jawab, dapat dipercaya, kredibilitas) menjadi misi hidup setiap muslim. Sifat ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab pada setiap individu muslim. Sifat amanah memainkan peranan yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.

3. *Fathonah*

Implikasi ekonomi dan bisnis dari sifat ini adalah segala aktivitas harus dilakukan dengan ilmu, kecerdasan dan pengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Jujur, benar, kredibel dan bertanggung jawab saja tidak cukup dalam berekonomi dan bisnis. Para pelaku harus pintar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan cerdik supaya usahanya efektif dan efisien, dan agar tidak menjadi korban penipuan.

4. *Tabligh*

Sifat *tabligh* (komunikasi, keterbukaan, pemasaran) merupakan teknik hidup Muslim karena setiap Muslim mengemban tanggung jawab dakwah, yakni menyeru, mengajak, memberitahu. Sifat ini bila sudah mendarah daging pada setiap Muslim, apakah yang bergerak dalam ekonomi dan bisnis, sebagai pemasar-pemasar yang tangguh dan lihai.⁹

PT Emkazet berlokasi di Jalan simpang asrama Batusangkar tidak jauh dari pasar Batusangkar Yang selalu ramai dilalui masyarakat, sehingga dengan demikian Emkazet lebih mudah dikenal dan diingat oleh masyarakat Kota Batusangkar. Hal ini membuat PT Emkazet lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan, jumlah pelanggan (Penumpang) Emkazet dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁹ Akhmad Mujahidin. *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara, Dan Pasar*, (Jakarta : PT Raja Grafinda Persada, 2014), h. 29.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 1

Data jumlah penumpang PT Emkazet Maret 2018 sampai Agustus 2018

No	Bulan	Jumlah Penumpang	Persentase
1	Maret	658	
2	April	651	-1.063
3	Mai	645	-0,921
4	Juni	634	-1.705
5	Juli	623	-1.735
6	Agustus	649	4..173
7	September	657	1.232
8	November	672	2.283

Sumber : Data PT Emkazet Batusangkar 2018

Dari data diatas diketahui bahwa jumlah penumpang PT Emkazet selalu stabil setiap bulannya walaupun tetap terjadi selisih kenaikan ataupun penurunan jumlah penumpang, namun selisih tersebut tidak terlalu besar. Dalam mempertahankan pelanggan Emkazet selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan seperti memberikan snack dan air mineral dan juga memberikan potongan harga kepada pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Namun demikian Emkazet harus lebih memperhatikan kenyamanan pelanggannya, sopir Emkazet sering menaikkan penumpang melebihi kapasitas dan juga sering memacu kendaraannya dengan terlalu cepat. Karna menaikkan penumpang di luar kantor PT. Emkazet

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menngandung resiko dan membawa mudharat jika penumpang melebihi kapasitas maka pelanggan merasa dirugikan karna telah membohongi penumpang dan juga dapat dikatakan sebagai gharar .Hal ini membuat sebagian penumpang merasa kurang nyaman ketika menggunakan jasa Emkazet tersebut.¹⁰

Selain itu pengertian gharar itu sendiri yaitu jual beli yang belum jelas barangnya, jual beli mengandung resiko dan membawa mudharat karena mendorong seseorang untuk mendapatkan apa yang diinginkannya sementara dibalik itu justru membahayakannya. Setiap jual beli yang masih belum jelas barangnya atau tidak berada dalam kuasanya alias di luar jangkauan termasuk jual beli gharar.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan konsep pelayanan. Untuk itu pada penelitian ini penulis mengambil judul “**Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar Menurut Perspektif Ekonomi Islam**”.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya akan membahas seputar pengaruh Pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar menurut prespektif Ekonomi Islam.

¹⁰ Wannur, Pelanggan PT Emkazet, *Wawancara*, Batusangkar, 16 April 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang pengaruh Pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar.
- b. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam tentang pengaruh Pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, sebagai bahan memenuhi persyaratan kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) untuk mendapatkan gelar S.E di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- b. Sebagai bahan kajian untuk memperdalam dan memperluas wawasan bagi penulis dan pengembangan dalam Khazanah Ekonomi Islam.
- c. Sebagai bahan evaluasi kinerja bagi PT.Emkazet Batusangkar dalam meningkat jumlah pelanggannya.
- d. Bagi peneliti lain, sebagai acuan penelitian bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT. Emkazet Batusangkar.
- e. Bagi fakultas, sebagai literatur atau bahan referensi khususnya bagi mahasiswa yang membutuhkan dan semua pihak pada umumnya.

E. Metode Penelitian**1. Lokasi Penelitian****a. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Emkazet Batusangkar yang berada di jalan Simpang Asrama Kecamatan Sungai Tarab, Kabupaten Tanah Datar.

2. Subjek dan Objek Penelitian**a. Subjek Penelitian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subjek penelitian ini adalah pengelola, karyawan, dan pelanggan pada PT Emkazet Batusangkar.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengaruh Pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar menurut perspektif Ekonomi Islam.

3. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Adapun sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari pengelola, karyawan, dan pelanggan PT Emkazet Batusangkar.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu berupa konsep maupun teori-teori yang dapat di gunakan untuk menjelaskan permasalahan, dan data yang diambil dari buku yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti.¹¹

¹¹Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), h. 160.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan jumlah subjek atau sumber data penelitian. Populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tidak terhingga.¹² Populasi dari penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa PT Emkazet berdasarkan data diketahui bahwa rata-rata jumlah penumpang PT Emkazet pada dua bulan terakhir berjumlah 1329 orang

b. Sampel

Sampel merupakan populasi suatu objek yang dipilih dan ditetapkan sebagai sumber data atau sumber informasi penelitian. jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N= ukuran populasi

¹²Hartono, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru : Zanafra, 2011), h.46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$

$$n = \frac{1329}{1 + 1329(0,1)^2} = \frac{1329}{14,29} = 93$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang responden dengan teknik *Incidental Sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang tersebut dipandang cocok untuk dijadikan sumber data.¹³

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan penelitian ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.¹⁴
- b. Wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung terhadap responden.

¹³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 126.

¹⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 140.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Angket, yaitu menyebarkan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden mengenai permasalahan yang diteliti.
- d. Penelitian Keperpustakaan, yaitu penulis mengumpulkan bahan-bahan dokumen, arsip-arsip dan buku referensi, yang berhubungan dengan masalah penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah korelasi kuantitatif, dimana penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

7. Uji Instrumen**a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kelebihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang baik mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat kevaliditasannya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliable artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulangpun hasilnya tetap sama.

8. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan sebuah uji statistik yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam metode regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamat ke pengamat lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual. Jika pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diam dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

9. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda karena variable bebas dalam penelitian ini bebas dari satu. Regresi linear berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan/ dijelaskan lebih dari satu variabel, mungkin dua, tiga dan seterusnya variabel bebas (X1, X2, X3) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linear.

Persamaan analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Keterangan:

Y = keputusan pelanggan

A = Konstanta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$B_1 b_2 b_3 b_4 b_5$ = Koefisien regresi variable independen

X_1 = Keandalan

X_2 = *Responsiveness*

X_3 = *Assurance*

X_4 = Empati

X_5 = *Tangible*

E = Error

b. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial dalam menerangkan variasi variabel terikat. (Imam Ghozali, 2013:98). Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel, dimana hipotesis alternatif diterima jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 0,05. Untuk menentukan t tabel dilakukan terlebih dahulu mencari derajat/df (degree of freedom) dengan rumus $df = n - k$, dimana n adalah observasi sedangkan k adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji Simultan F (Uji F)

Uji F digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independen* atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* atau terikat.

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Titik persentasi distribusi F untuk probabilitas = 0,05
2. Derajat kebebasan f tabel (a, k, n-k-1)

$\alpha = 0,05$

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel
3. Menentukan kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$

H_A ditolak apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$
4. Menentukan f dengan rumus:

$$f = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi berganda

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesimpulan :

- a) apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_A ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara simultan.
 - b) Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_A diterima, artinya ada pengaruh secara simultan.
- d. Koefisien korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel.

Tabel 1.2

PEDOMAN MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,50 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 1,00	Sangat Kuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Nilai R^2 ini mempunyai range 0 sampai $\leq (0 \leq R^2 \leq 1)$. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu) maka semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol maka variabel keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat.

c. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dalam penelitian ini disusun hipotesis sebagai berikut :

HO: pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara parsial dan simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan.

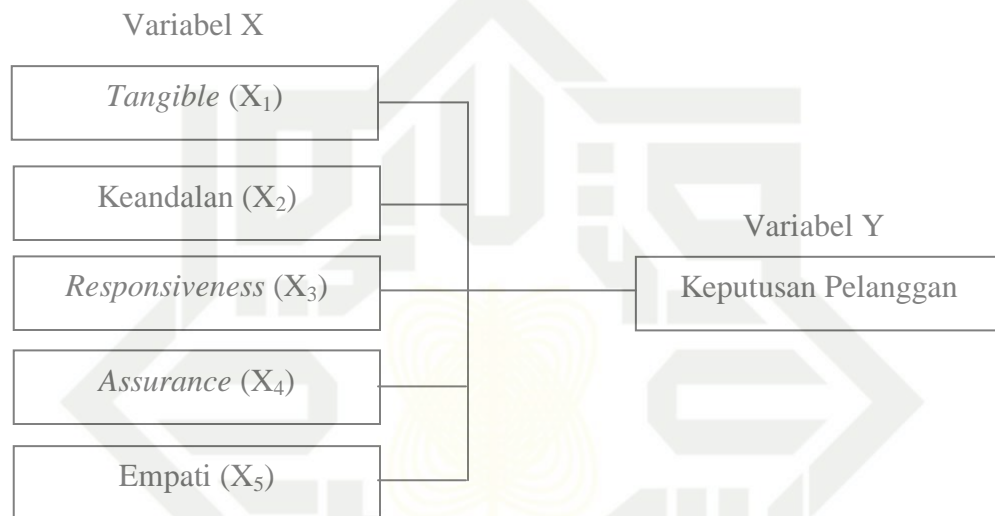
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Karangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran dibawah ini, akan memperjelas konsep penelitian sebagai berikut:



e. Definisi Operasional

No	Variabel	Sub Variabel	Defenisi	Indikator
1	Variabel bebas (Independen) : Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Yaitu kualitas pelayanan berupa semua fisik perkantoran, komputerisasi,	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan karyawan dalam melayani pelanggan. - Kenyamanan tempat



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			ruang tunggu, tempat informasi.	melakukan pelayanan. - selalu memperhatikan kerapian dan kebersihan armadanya - Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan.
		Keandalan (Reliability)	Kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya	- Kecermatan petugas dalam melayani - pelayanan yang diberikan tepat waktu - memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			pelanggan
			- adanya pertanggungjawaban Emkazet jika terjadi kesalahan
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<p>Yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.</p> <p>- Karyawan Emkazet selalu siap untuk membantu para pelanggan</p> <p>- Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.</p> <p>- Karyawan Emkazet cepat dalam menyelesaikan</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				masalah.
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> - Emkazet menjamin karyawan yang bekerja sudah berpengalaman. - Selalu mengantarkan pelanggan sampai ke alamat - Karyawan ramah dalam melayani pelanggan.
		Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan melayani dengan sikap ramah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			terhadap pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> - Membawa pelanggan sesuai dengan kapasitas armada demi kenyamanan. - Sopir Emkazet tidak pernah memacu kendaraannya dengan terlalu cepat.
2	Variabel terikat (Dependen) : Keputusan Pelanggan	Hasil akhir dari konsumen yang memutuskan untuk setiap konsumen dalam keputusan membeli.		<ul style="list-style-type: none"> - Jasa transportasi Emkazet telah lama dikenal - Kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. - Yakin atas jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				yang diberikan Emkazet.
				- Merekomendasi kan Emkazet kepada orang terdekat.

c. Metode Penelitian

Untuk mengelola data yang telah terkumpul penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

a. Metode Deduktif

Metode deduktif adalah suatu uraian penulis yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

b. Metode Induktif

Metode deduktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini dapat dipahami dan mengarah ke pembahasan, maka penulisan penelitian ini disusun dengan suatu sistem yang diatur sedemikian rupa dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PT EMKAZET BATUSANGKAR

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum PT Emkazet yang terdiri dari sejarah, struktur organisasi, serta program-program PT Emkazet Batusangkar.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu tentang Pelayanan dan Keputusan pelanggan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian yaitu pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar, dan juga akan dijelaskan

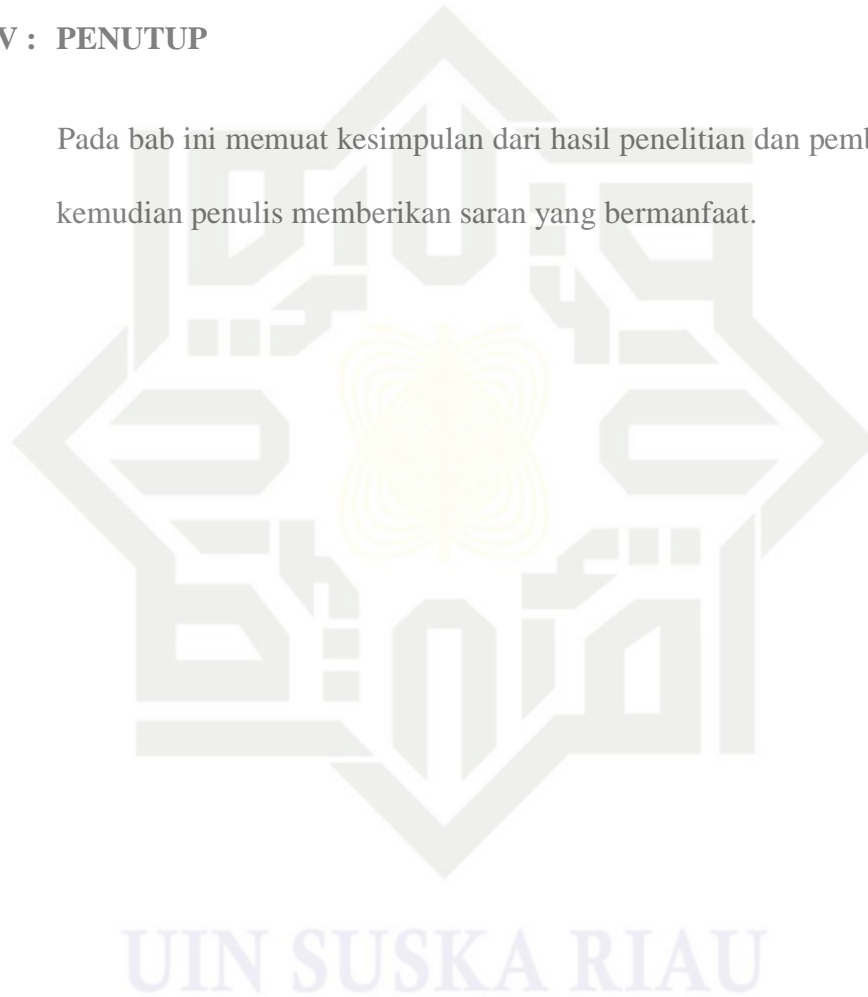
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai tinjauan Ekonomi Islam tentang pengaruh Pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Emkazet Batusangkar.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan kemudian penulis memberikan saran yang bermanfaat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. EMKAZET BATUSANGKAR

A. Sejarah Umum Perusahaan

PT. Emkazet Batusangkar yang beralamat di Jln. Simpang Asrama Kecamatan Sungai Tarab Kabupaten Tanah Datar. PT Emkazet merupakan salah satu perusahaan jasa yang melayani perjalanan antar kota. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2015 oleh Bapak Nusirman dan Bapak Yemitalpen. PT Emkazet itu sendiri telah ada sejak tahun 1960 yang di beri nama yaitu MKZ. Nama MKZ itu sendiri tidak lain diambil dari nama pendirinya yaitu Muhammad kasim zubir. Seiring berjalannya waktu dibuka satu cabang tepatnya di Batusangkar oleh dua orang sahabat yang sama-sama memiliki hobi dibidang transportasi. Awal mulanya berdiri PT Emkazet Batusangkar hanya memiliki dua armada yang bergerak antar kota yaitu Pekanbaru dan Duri. Setelah berdiri lebih kurang tiga tahun terhitung sejak tahun 2015 PT Emkazet Batusangkar telah memiliki enam armada yang memiliki tujuan mulai dari Batusangkar, Pekanbaru, Duri, Dumai, Ujung tanjung, Sawahlunto, Talawi, Sijunjung, Muaro bungo, dan Jambi.¹⁵

¹⁵ Yemitalpen, Pengelola PT.Emkazet Batusangkar, *Wawancara*, Batusangkar, 7 Mai 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Mitra Kerja Perusahaan

Sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi yang cukup dikenal di Kota Batusangkar, PT. Emkazet memiliki beberapa fasilitas sarana transportasi yang cukup baik. Adapun beberapa tujuan yang dilayani perusahaan adalah Batusangkar, Pekanbaru, Duri, Dumai, Ujung tanjung, Sawahlunto, Talawi, Sijunjung, Muaro bungo, dan Jambi. Hingga saat ini, perusahaan sendiri memiliki sarana transportasi berupa mini bus sebanyak enam unit.

Guna untuk menghindari terjadinya lonjakan penumpang pada saat terjadinya musim liburan anak sekolah dan liburan nasional, maka perusahaan menjalin relasi dan kerja sama dengan beberapa perusahaan jasa penyewaan bus. Adapun beberapa mitra kerja PT. Emkazet Batusangkar adalah.

- a. PT. ADR travel Batusangkar.
- b. Alam jaya travel Batusangkar.
- c. PT. Pelita Batusangkar.

Dengan adanya mitra kerja dengan beberapa perusahaan penyedia jasa tersebut, maka diharapkan perusahaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan yang akan maupun yang sudah menggunakan jasa transportasi pada PT. Emkazet Batusangkar.¹⁶

¹⁶Yemitalpen, Pengelola PT.Emkazet Batusangkar, *Wawancara*,Batusangkar, 7 Mai 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Visi Dan Misi

a. VISI

Menjadi perusahaan terdepan dalam bidang jasa dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya

b. MISI

1. Menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dengan kualitas layanan prima.
2. Menjadi perusahaan yang selalu up to date dalam memberikan kenyamanan dan keamanan penumpang yang akan melakukan perjalanan.
3. Menjadi perusahaan yang selalu *respect* terhadap karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.
4. Mengedepankan kepuasan, menggaransi uang pembelian tiket kembali apabila terjadi kelalaian pada kami, dengan komitmen itulah kami melakukan perbaikan terus-menerus.

D. Struktur Organisasi

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan.

Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dimanapun. Jika tujuan dari perusahaan adalah *profit*, maka perusahaan atau organisasi bisnis adalah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk meraih *profit* dalam kegiatan bisnisnya. Sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

Biasanya dalam pengorganisasian, manajer atau pimpinan mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan Struktur Organisasi (*Structure Organizational*).

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Struktur organisasi yang penulis maksud dalam penulisan skripsi ini adalah suatu struktur atau bagan organisasi yang menggambarkan garis kerja sama antara individu-individu yang tergabung didalam organisasi PT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

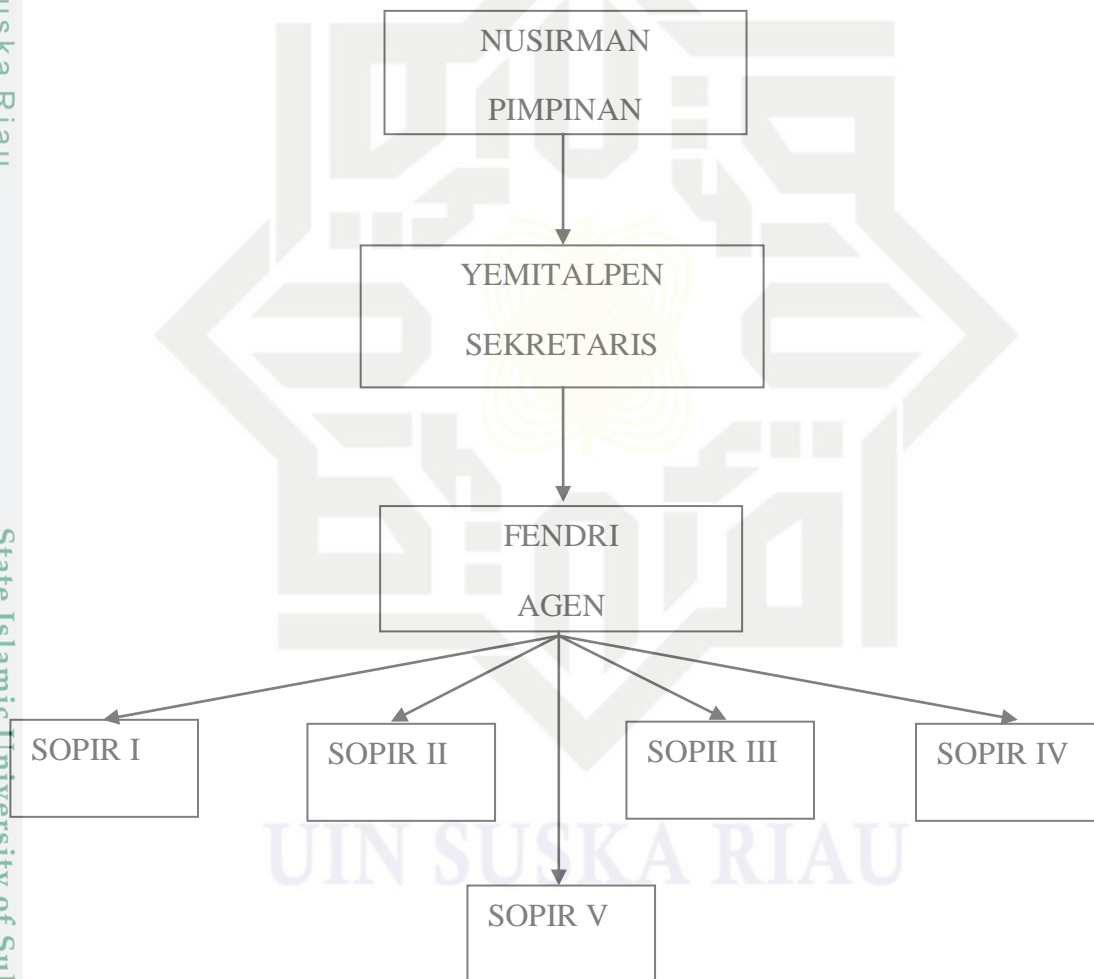
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Emkazet Batusangkar. Berikut ini dapat kita lihat bentuk struktur organisasi PT.

Emkazet Batusangkar sebagai berikut:

GAMBAR 2.1

STRUKTUR ORAGANISASI EMKAZET BATUSANGKAR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pimpinan

Adapun Tugas dan Wewenang Pimpinan adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan.
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan.
- c. Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- d. Menawarkan visi dan imajinasi.
- e. Memimpin rapat umum, dalam hal: untuk memastikan pelaksanaan tata-tertib; keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat; menyesuaikan alokasi waktu per item masalah; menentukan urutan agenda; mengarahkan diskusi ke arah konsensus; menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan
- f. Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar.

2. Sekretaris

Adapun tugas dan tanggung jawab Sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. Mendokumentasikan setiap surat/bukti kerjasama perusahaan dengan pihak lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mendata laporan keuangan dan dilanjutkan kepada atasan.

3. Agen

Adapun tugas dan tanggung jawab Agen adalah sebagai berikut:

- a. Mempromosikan dan memasarkan bisnis.
- b. Memberikan bantuan jasa kunjungan, tempat wisata dan perjalanan.
- c. Mempertahankan catatan keuangan.
- d. Mempersiapkan materi promosi dan display.

4. Drive

Adapun tugas dan tanggung jawab driver adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan kelayakan kendaraan yang akan di operasionalkan.
- b. Memeriksa kelayakan dan keamanan kendaraan.
- c. Membantu mengatur jadwal keberangkatan kendaraan¹⁷

¹⁷ Nusirman, Pengelola PT. Emkazet Batusangkar, *Wawancara*, 10 September 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau service bisa diartikan sebagai ``melakukan sesuatu bagi orang lain``. Sebagai layanan, istilah service mensyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).¹⁸

Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹⁹

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²⁰

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management*, Cet- Ke.1, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h.

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Cet. Ke-2, (Jakarta: Kencana, 2005), h.15

²⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Cet. Ke-11, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). h. 186

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-Faktor Pelayanan

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor pelayanan yaitu sebagai berikut²¹:

1) Sumber Daya Manusia

Faktor utama dari pelayanan adalah sumber daya manusia dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan sumber daya manusia perlu disiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggan.

Manusia yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan dan telah diberikan bekal pengetahuan akan dapat memberikan suatu yang diharapkan. pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar (fisik), kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri. pembekalan ini mulai diberikan melalui pendidikan dan pelatihan sebelum diterima menjadi karyawan.

²¹ Kasmir, *Op.cit*, h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Sarana dan Prasarana

Faktor tersedianya sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan yaitu ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistik. Suasana ruangan akan membuat pelanggan betah untuk melakukan transaksi.

3) Kualitas Produk

Kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap sehingga nasabah tidak perlu lagi berbelanja ditempat lain. Mutu atau isi dari produk berkualitas tinggi, harga yang relatif murah atau kalau memang segmennya kelas tinggi harus disematkan. Untuk produk tertentu perlu juga ditentukan perlu juga diperhatikan kemasan yang menarik dan aman dari pengaruh luar. Yang terakhir adalah faktor promosi yang juga perlu memperoleh perhatian.

Agar dapat memberikan kenyamanan dan dapat menciptakan nilai superior kepada pelanggan, maka perusahaan jasa harus selalu memperhatikan dan mengadakan pengendalian terhadap mutu suatu jasa yang dihasilkan atau memberikan manajemen pelayanan yang sesuai prosedur. Menyampaikan mutu lebih tinggi dan pesaing secara konsisten merupakan salah satu cara utama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan jasa dapat membedakan dirinya sendiri. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik dengan pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah:

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah diruangan tersebut.

3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Pelanggan/Nasabah Sejak Awal Hingga Akhir.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

5) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Perusahaan tidak boleh sembarang memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik.

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan/Nasabah.

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Pelanggan yang lamban akan membuat pelanggan lari.

9) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.²²

4. Dimensi-dimensi Layanan

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yang dapat dirincikan sebagai berikut.”

1) Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan tercapa. Faktor ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan serta tidak memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi Janjinya. Secara umum faktor *reabilitas* merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.

²² *Ibid*, h. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membentuk pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat/ketanggapan. Faktor Ini mencakup keinginan untuk membentuk pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat/ketanggapan. faktor ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Faktor ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Faktor ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerjaan untuk melayani.

1) Keyakinan (*Confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/assurance. Faktor ini terdiri dari empat hal terperinci meliputi; *competency*, yang mencakup kepemilikan, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan. *Courtesy*, hal ini mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan. *Credibility*, hal ini mencakup tingkat kepercayaan perusahaan dimata pelanggan dengan reputasi dan profil perusahaan yang baik, dan *Security*, hal ini mencakup kebebasan dari bahaya dan resiko atas keraguan. Dengan kata lain hal ini sangat berkaitan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepatuhan dan kesopanan pekerjaan serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan pada pelanggan.

2) Empati (*Empaty*)

Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan. Faktor ini terdiri dari tiga hal meliputi; *Accesibilily*, hal ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi pelanggan, *Communication Skills*, hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan serta dalam hal mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan.

3) Berwujud (*Tangible*)

Penampilan fasilitas secara fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Faktor ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerjaan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.²³

Cara konsumen menilai lima faktor kualitas jasa, dalam bidang jasa pemrosesan informasi seharusnya andal atau *Reability* yaitu dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta. Dan koresponsifan atau

²³ Sumar'in,, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, Cet. K-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
n. 91

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responsiveness sebaiknya merespon cepat terhadap permintaan menangani masalah dengan segera. Dalam keyakinan atau *Confidence* staf harus berpengetahuan luas, terlatih dan terpercaya Bersifat *empathy* memahami masalah pelanggan dan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Berkualitas dalam bukti fisik (*tangible*) yaitu fasilitas peralatan, sumber daya manusia, laporan internet kantor dan busana karyawan.²⁴

5. Pelayanan Dalam Islam

Islam juga mengatur bagaimana cara memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran (3) : 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: ``Maka disebabkan rahmat dan Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersy'at keras lagi berkah kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dan sekelmgmu. Karena itu maafkanlah mereka. mohonkanlah ampun bagi mereka. dan mus'yawarahkanlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. "QS Ali Imran (3): 159"- "

²⁴ Fandi Tjiptono, *Op.cit*, h. 96

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena pelayanan adalah salah satu bagian penting dalam mu'amalah Islami. Kejujuran, adalah pondasi pertama dalam Menjalankan bisnis. Sikap ini harus dipraktekkan terutama pada proses negosiasi yakni dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tulus.

Pentingnya perilaku jujur dijelaskan dari hadis Rasulullah saw. sebagai berikut:

عَنْ أَبِي خَالِدٍ حَكِيمِ بْنِ حِزَارِضِيِّ اللَّهِ عَنْهُ أَسْلَمَ عَامَ الْفَتْحِ، وَأَبُوهُ مِنْ سَادَةِ قُرَيْشٍ جَاهِلِيَّةٍ وَإِسْلَامًا، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَالٌ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّئَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا (رواه البخاري ومسلم).

Artinya: “Dari Abu Khalid Hakim bin Hizam ra. (ia masuk Islam sewaktu penaklukan kota Makkah, sedangkan ayahnya termasuk tokoh Quraisy baik pada zaman Jahiliyah maupun setelah masuk Islam), ia berkata, Rasulullah saw. bersabda: “Dua orang yang berjual beli itu haruslah bebas memilih sebelum mereka berpisah. Apabila keduanya jujur dan berterus terang didalam beljual-beli itu maka keduanya akan mendapatkan berkah; tetapi apabila keduanya menyembunyikan dan dusta maka Jual-belinya itu tidak akan membawa keberkahan,”. (HR. Bukhari dan Muslim).²⁵

Dalam pandangan Islam, bahwa peningkatan kualitas (Ikhsan) sebagai sesuatu yang harus dilakukan, perbuatan yang mengabaikan kualitas merupakan perbuatan yang sia-sia. Demikian juga dengan produk mengabaikan kualitasnya orang akan berfikir berulang-ulang untuk membeli.

Adapun dalam suatu jual beli keadaan barang dan jumlah harganya tidak diketahui, maka jual beli itu tidak syah, sebab biasa jadi perjanjian itu

²⁵ Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, (Beirut: Dar Ibn Kasyir, 1987), h. 733.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengandung unsur penipuan. Kejujuran dalam perdagangan dapat diwujudkan. Misalnya, pedagang harus mengatakan dengan jujur bahwa barang yang dijualnya berkualitas baik tanpa ada campuran dengan barang kualitas buruk. Pedagang juga harus jujur dalam menakar, mengukur, dan menimbang. Pedagang yang tidak jujur mendapat celaan dari Allah dan Rasul-Nya. Abu Hurayrah meriwayatkan inspeksi pasar yang dilakukan Rasulullah sebagai berikut:

حَدَّثَنِي حَيَّ بْنُ أُيُوبَ وَقُتَيْبَةُ وَابْنُ حُجْرٍ جَمِيعًا عَنْ إِسْمَاعِيلَ بْنِ جَعْفَرٍ قَالَ ابْنُ أُيُوبَ حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ قَالَ أَخْبَرَنِي الْعَلَاءُ عَنْ أَبِيهِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَتَأَلَّتْ أَصَابِعُهُ بَلًّا فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ مَنْ عَشَّ فَأَيَسَ مِنِّي

Artinya: “Pada suatu hari Rasulullah berjalan di pasar dan mendapati setumpuk makanan (kurma) kemudian beliau memasukkan tangan ke dalam tumpukan kurma tersebut dan beliau mendapati ada yang basah. Beliau bertanya kepada pedagang, mengapa ini? Pedagang menjawab: terkena hujan ya Rasulullah. Beliau mengatakan mengapa tidak engkau letakkan yang basah itu di atas agar orang dapat melihatnya? Barang siapa menipu bukan golonganku.”²⁶

Hadis tersebut menyatakan bahwa Rasulullah pada suatu hari berjalan ke pasar, kemudian beliau melihat pedagang menjual setumpuk kurma yang bagus, Rasulullah tertarik dengan kurma tersebut, tetapi ketika beliau memasukkan tangan ke dalam tumpukan kurma itu ternyata di bagian

²⁶ Al-Nawawi, *sahih Muslim bi Sharh al-Nawawi*, Juz II (Mesir: Maktabat ‘Ali Shubayh, t.t),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bawahnya busuk, kemudian Rasulullah menanyakan kepada pedaganganya mengapa kurma yang dibawahnya basah. Pedagang menjawab bahwa kurma yang basah tersebut karena hujan. Kemudian Rasulullah bertanya lagi mengapa kurma yang basah tersebut tidak diletakkan di atas supaya orang bisa melihatnya. Rasulullah menyatakan bahwa orang yang menipu dalam berdagang bukan umatnya.

Ayat dan Hadis tersebut menunjukkan bahwa transaksi perdagangan merupakan instrumen penting dalam kehidupan seorang Muslim, sehingga kejujuran dalam transaksi ini merupakan jaminan apakah seseorang itu termasuk Muslim atau tidak. Di antara bentuk kasih sayang Allah kepada manusia adalah dikaitkan-Nya kebutuhan dan seluruh kemaslahatan manusia dengan sesuatu yang tidak secara langsung digunakan untuk mempertahankan hidupnya²⁷

Pengertian Gharar

Gharar menurut bahasa adalah “al-khathr” hawatir, pada dasarnya kata gharaar dalam bahasa dipakai untuk menggambarkan sesuatu yang zahirnya disukai tetapi secara hakikat dibenci. Gharar juga dapat diartikan dengan ketidakjelasan, tipuan; transaksi yang mengandung dan/ atau tipuan dari salah satu pihak.

²⁷ *Op. cit*, h. 104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam istilah fiqih, beberapa ulama memberikan definisi gharar sebagai berikut:

Menurut Syamsuddin al-Sarakhsi, gharar adalah sesuatu yang akibatnya tertutup (tidak diketahui). Menurut Ibnu Hazim gharar adalah sesuatu dimana pembeli tidak tahu apa yang ia beli atau penjual tidak mengetahui apa yang ia jual.

Syariat islam merupakan syariat yang paling sempurna tentulah menjelaskan sedemikian rupa tentang tentang permasalahan-permasalahan yang ada dalam syariat tersebut, dimana dalam bentuk jual beli yang pada dasarnya dibolehkan terdapat dasar yang menjadi patokan terhadap kebolehan untuk melakukan perbuatan tersebut .begitu juga ketika suatu permasalahan dilarang maka sumber hukum dalam ajaran ini akan menjelaskan alasan pelarangannya, dan adapun yang menjadi dasar hukum jual beli gharar adalah hadits Rasulullah Saw:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ (رواه أبو داود)

Artinya : “*Dari Abi Hurairah sesungguhnya nabi SAW. Melarang jual beli gharar (tipuan), (HR. Abu Dawud)*”.²⁸

Menurut ulama fikih, bentuk-bentuk gharar yang dilarang adalah :

²⁸ Abu Dawud sulaiman ibnu al- Asyasy al-Sajtani, Sunan Abu Dawud,(Libanon : Baita al-Afkar al-Dawliyah,1970), Cetakan Kedua, h. 249.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. tidak adanya kemampuan penjual untuk menyerahkan objek akad pada waktu terjadi akad
- b. menjual sesuatu yang belum berada di bawah kekuasaan penjual.
- c. tidak adanya kepastian tentang jenis pembayaran atau jenis benda yang dijual.
- d. tidak adanya kepastian tentang sifat tertentu dari benda yang dijual.
- e. tidak adanya kepastian tentang jumlah harga yang harus dibayar.
- f. tidak adanya kepastian tentang waktu penyerahan objek akad.
- g. tidak adanya ketegasan untuk transaksi.
- h. tidak adanya kepastian objek akad.
- i. kondisi objek akad tidak dapat dijamin kesesuaiannya dengan yang ditentukan dalam transaksi.
- j. adanya keterpaksaan.²⁹

Islam mengharamkan segala bentuk penipuan, baik dalam masalah jual. beli, maupun dalam seluruh mu'amalah. Seorang Muslim dituntut untuk berlaku jujur dalam seluruh urusannya, sebab keikhlasan dalam beragama,

²⁹ Abdul Aziz Dahlan, dkk, *Ensiklopedi Hukum Islam* (Jakarta: PT. Ikhtiar Baru Van Hoeve, 1999), Jilid Ketiga, Cetakan Ketiga, h 827.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilainya lebih tinggi daripada seluruh usaha duniawi. Rasulullah Saw. menyatakan bahwa dua orang yang sedang melakukan jual-beli dibolehkan tawar-menawar selama belum berpisah; jika mereka itu berlaku jujur dan menjelaskan (ciri dagangannya), maka mereka akan diberi barakah dalam perdagangannya itu; tetapi jika mereka berdusta dan menyembunyikan (ciri dagangannya), barakah dagangannya itu akan dihapus. Rasulullah bersabda:

حَدَّثَنَا إِسْحَاقُ أَخْبَرَنَا حَبَّانُ بْنُ هِلَالٍ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ قَتَادَةُ أَخْبَرَنِي عَنْ صَالِحِ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ قَالَ سَمِعْتُ حَكِيمَ بْنَ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَا رِمَا لَمْ يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا

Artinya: Penjual dan pembeli boleh melakukan khiyar, apabila keduanya jujur dan menjelaskan cacat barangnya niscaya Allah akan menurunkan keberkahan, tetapi apabila kedua saling berbohong dan menyembunyikan cacat barangnya niscaya Allah akan mencabut keberkahan dari transaksi perdagangannya

Dengan demikian, beliau menegaskan bahwa tidak halal seseorang menjual suatu dagangan, melainkan dia harus menjelaskan ciri dagangannya itu; dan tidak halal seseorang yang mengetahui cacat suatu dagangan, melainkan dia harus menjelaskannya.³⁰

³⁰ Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari* (Riyadh) : Ri'asat Idarat al-Buhuts al-'ilmiyyah wa al-Ifta' wa al-Da'wah wa al-Irshad, t.t), nomor hadis 2825.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Al-Qur'an terdapat kisah suatu kaum yang curang dalam bidang mwamalah dan menyimpang dari kejujuran dalam hal takaran dan timbangan. Kepunyaan orang lain selalu dikurangnya. Sedangkan apabila mereka membeli minta untuk dipenuhi bahkan dilebihkan. Kondisi seperti ini oleh Allah dinyatakan sebagai penyebab kerusakan di muka bumi karena sering terjadi persengketaan akibat perbuatan mereka. Kemudian dikirim seorang rasul untuk mengembalikan mereka itu kepada kejujuran, kebaikan, dan tauhid. Mereka yang dimaksud ialah kaum Nabi Shu'ayb. Beliau menyeru kepada mereka:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾ ﴾

Artinya: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. "QS Asy-Syu'ara'(26):181-183*

Pedoman secara umum tentang masalah kerja, yaitu Islam tidak membolehkan pengikut-pengikutnya untuk bekerja mencari uang sesuka hatinya dan dengan jalan apa pun yang dimaksud, seperti penipuan, kecurangan, sumpah palsu, dan perbuatan batil lainnya. Tetapi Islam memberikan kepada mereka suatu garis pemisah antara yang boleh dan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak boleh dalam mencari perbekalan hidup, dengan menitikberatkan juga kepada masalah kemaslahatan umum, seperti suka sama suka sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan dizalimi dalam transaksi tersebut. Garis pemisah ini berdiri di atas landasan yang bersifat kulli (menyeluruh) yang mengatakan bahwa semua jalan untuk berusaha mencari uang yang tidak menghasilkan manfaat kepada seseorang kecuali dengan menjatuhkan orang lain, adalah tidak dibenarkan. Semua jalan yang saling mendatangkan manfaat antara individu-individu dengan saling rela-memelakan dan adil, adalah dibenarkan. Prinsip ini telah ditegaskan oleh Allah dalam firman-Nya: ³¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ
عُدُوْنَا وظُلْمًا فَسَوْفَ نُصْلِيهِ نَارًا وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا ﴿٣٠﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman! jangan kamu memakan harta-harta saudaramu dengan cara yang batil, kecuali harta itu diperoleh dengan jalan dagang yang ada saling kerelaan dari antara kamu. Dan jangan kamu membunuh diri-diri kamu, karena sesungguhnya Allah Maha Pengasih kepadamu. Dan barangsiapa berbuat demikian dengan sikap permusuhan dan penganiayaan, maka kelak akan Kami masukkan dia ke dalam api neraka. ” QS An-Nisa’(4): 29-30.

Ayat ini memberikan syarat boleh dilangsungkannya perdagangan dengan dua hal. Pertama, perdagangan itu harus dilakukan atas dasar saling

³¹ Ibid, h. 152

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rela antara kedua belah pihak. Tidak boleh bermanfaat untuk satu pihak dengan merugikan pihak lain. Kedua, tidak boleh saling merugikan baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Dengan demikian, ayat ini memberikan pengertian, bahwa setiap orang tidak boleh merugikan orang lain demi kepentingan diri sendiri (vested interest). Sebab hal demikian, seolah-olah dia menghisap darahnya dan membuka jalan kehancuran untuk dirinya sendiri. Misalnya mencuri, menyuap, berjudi, menipu, mengaburkan, mengelabui, riba, pekerjaan lain yang diperoleh dengan jalan yang tidak dibenarkan. Tetapi apabila sebagian itu diperoleh atas dasar saling suka sama suka, maka syarat yang terpenting jangan kamu membunuh diri kamu itu tidak ada.

Dengan memahami ayat-ayat tersebut, maka ada beberapa bentuk transaksi yang dapat dikategorikan terlarang:

1. Tidak jelasnya takaran dan spesifikasi barang yang dijual.
2. Tidak jelas bentuk barangnya.
3. formasi yang diterima tidak jelas sehingga pembentukan harga tidak berjalan dengan mekanisme yang sehat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Penjual dan pembeli tidak hadir di pasar sehingga perdagangan tidak berdasarkan harga pasar.³²

B. Teori Pelanggan

1. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang-orang yang secara aktual menggunakan barang-barang dan jasa-jasa perusahaan. Juga merupakan bagian dari lingkungan eksternal. Karena pelanggan penting bagi kelangsungan perusahaan, manajemen memiliki tugas untuk memastikan bahwa praktik praktik kepegawaiannya tidak berlawanan dengan para pelanggan yang dilayaninya.³³

Pelanggan (customer) adalah orang yang sudah pernah atau telah membeli barang atau menggunakan jasa perusahaan”.³⁴ Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan, untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan dan sebagainya.

³² Ibid, h. 153

³³ R. Waayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1, (Jakarta: Erlangga, 2008),

³⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memberikan pelayanan yang baik, bahkan dalam situasi-situasi nonprofit, bisa membuahkan hasil (imbalan) dan menghindari kerugian (hukuman). Apapun tujuan keuntungan dari perusahaan, pemberian pelayanan yang baik memberikan kesan yang baik pula pada perusahaan.³⁵

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, maka perusahaan perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.³⁶

Dalam pandangan Islam, bahwa peningkatan kualitas (ikhlas) sebagai sesuatu yang harus dilakukan. Perbuatan yang mengabaikan kualitas merupakan perbuatan yang sia-sia. Demikian juga pada produk mengabaikan kualitasnya orang akan berfikir berulang-ulang untuk membeli.³⁷

Selain menambah manfaat produk dan memperbaiki hubungan dengan para mitranya dirantai pemasokan, banyak perusahaan yang bermaksud mengembangkan ikatan dan kesetiaan yang lebih kuat dengan pelanggan akhir.

³⁵ Veithzal Rivai, *Ibid*, h. 15

³⁶ Kasmir, *Op. cit*, h. 216

³⁷ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). h. 169

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pengertian Keputusan

Menurut Kotler keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk yang sudah dikenal oleh masyarakat.

Sebelum konsumen memutuskan untuk membeli, biasanya konsumen melalui beberapa tahap terlebih dahulu yaitu, (1) pengenalan masalah, (2) pencarian informasi. (3) evaluasi alternatif, (4) keputusan membeli atau tidak, (5) perilaku pascapembelian. Pengertian lain tentang Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk keputusan pembelian adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada.

Berdasarkan definisi diatas disimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk. Oleh karena itu, pengambilan keputusan pembelian pelanggan merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Peranan Pelanggan Dalam Keputusan Pembelian

Menurut Swastha dan Handoko (2011) berpendapat bahwa lima peran individu dalam sebuah keputusan membeli, yaitu:

- a. Pengambilan inisiatif (*initiator*): individu yang mempunyai inisiatif pembelian barang tertentu atau yang mempunyai kebutuhan atau keinginan tetapi tidak mempunyai wewenang untuk melakukan sendiri.
- b. Orang yang mempengaruhi (*influencer*): individu yang mempengaruhi keputusan untuk membeli baik secara sengaja maupun tidak sengaja.
- c. Pembuat keputusan (*decider*): individu yang memutuskan apakah akan membeli atau tidak, apa yang akan dibeli, bagaimana membelinya, kapan dan dimana membelinya.
- d. Pembeli (*buyer*): individu yang melakukan pembelian yang sebenarnya.
- e. Pemakai (*user*): individu yang menikmati atau memakai produk atau jasa yang dibeli.

Sebuah perusahaan perlu mengenal peranan tersebut karena semua peranan mengandung implikasi guna merancang produk,

menentukan pesan dan mengalokasikan biaya anggaran promosi serta membuat program pemasaran yang sesuai dengan pembeli.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelanggan pada PT. Emkazet Batusangkar. berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki korelasi yang tergolong kuat terhadap keputusan pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0,91. Berdasarkan analisis koefisien determinasi dapat dikatakan bahwa pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelanggan sebesar 83,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 16,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan pelanggan pada PT. Emkazet Batusangkar.

PT. Emkazet Batusangkar dalam pemasarannya sudah sesuai dengan konsep pemasaran syariah. Walaupun masih terdapat keluhan dari pelanggan yang mana sopir Emkazet Batusangkar menaikkan pelanggan diluar kantor Emkazet karna dalam konsep pemasaran syariah mengajarkan pemasar untuk selalu berbuat jujur kepada konsumen dan orang lain. Sehingga pemasar yang menanamkan konsep syariah dalam pemasarannya akan bertindak profesional dan tidak akan pernah melakukan tindakan yang dapat merugikan pelanggannya. Dengan demikian pelanggan lebih memilih menggunakan jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ditawarkan oleh PT. Emkazet itu sendiri, percaya dan akan selalu loyal dalam menggunakan jasa PT. Emkazet tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang penulis berikan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. PT. Emkazet Batusangkar harus lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanannya dalam memasarkan jasa kepada pelanggan karena pelayanan akan dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh PT. Emkazet itu sendiri.
2. PT. Emkazet Batusangkar harus lebih memperhatikan dan mendengarkan semua keluhan yang disampaikan agar semua pelanggan merasa nyaman menggunakan setiap jasa yang ditawarkan karena pelanggan merupakan aset bagi setiap perusahaan.
3. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitiannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Kaihatu Thomas S, (2015), *Manajemen Komplain*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Moenir, (2015), *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Cet. Ke-11, Jakarta: Bumi Aksara.

Akhmad Mujahidin, (2014), *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara, Dan Pasar*, Jakarta : PT Raja Grafinda Persada.

Antoni Nizar Usman, (2012), *Islamic Economics & Finance : Ekonomi Dan Keuangan Islam Bukan Alternatif, Tetapi Solusi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sumar'in, (2012), *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, Cet. K-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Veithzal Rivai (2012), *Islamic Marketing*, Jakarta: PT. Gramedia,.

Bayu Nurbiyanto, Suharyono, Srikandi Kumadji, (Jurnal, 2012), *Pengaruh bauran ritel (Retailing Mix) terhadap keputusan pembelian (Survei pada konsumen Griya Batik MX Mall Malang)*.

Hartono, (2011), *Metodologi Penelitian*, Pekanbaru : Zanafra.

Juliansyah Noor, (2011), *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana.

Nina Rahmayanty, (2010), *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. Ke-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Imam An-Nawawi, (2010), *Arba'in Nawawiyah: 40 Hadis Paling Populer*, Penerjemah Budiman Mustofa, Solo: Ziyad Visi Media.

Ali Hasan, (2009), *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ibnu Hajar Al Asqalani, (2009), *Fathul Baari: Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari*, Penerjemah Amir Hamzah, Jakarta: Pustaka Azzam, Jilid 31.

Fandy Tjiptono (2008), *Service Management*, Cet- Ke.1, Yogyakarta: CV. Andi Offset,.

R. Waayne Mondy, (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1, Jakarta: Erlangga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad Nasharuddin Al-Albani, (2007), *Ringkasan Shahih Muslim*, Penerjemah KMCP Imron Rosadi, Jakarta: Pustaka Azzam, Jilid 1.

Thoriq Gunara dan Utus Hardiono Sudibyo, (2006), *Marketing Muhammad, Strategi Bisnis Nabi Muhammad Dalam Memenangkan Persaingan Pasar*, Bandung: Takbir Publishing House.

Basu Swata, Irawan, (2005), *Pemasaran Modren*, Yogyakarta : Liberty.

Burhan Bungin, (2005), *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana,.

Kasmir, (2005), *Pemasaran Bank*, Cet. Ke-2, Jakarta: Kencana.

Kotler, Philip, (2004), Amstrong, *Dasar-dasar pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.

Muslich Shabir, (2004), *Riyadhus Shalihin*, Penerjemaran Yayasan Penerjemahan Hadis, Semarang: PT. Toha Putra.

Robert Bramson, (2004), *Costomer Loyalty*, Jakarta: Prestasi Pustaka.

Muhammad Nasharuddin Al-Albani, (2004), *Shahih Al Jami' Ash-Shaghir*, Penerjemah Imran Rosadi dan Andi Arlin, Jakarta: Pustaka Azzam, Buku 2.

Depertemen Agama RI, (2002), *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : CV Darus Sunnah.

Muhammad Teguh, (1999), *Metode Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.

Endar Sugiarto, (1999), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Abdul Aziz Dahlan, dkk, *Ensiklopedi Hukum Islam*, (1999), Jakarta: PT. Ikhtiar Baru Van Hoeve.

Abu Dawud sulaiman ibnu al- Asyasy al-Sajtani, Sunan Abu Dawud, (1970) , Cetakan Kedua, Libanon : Baita al-Afkar al-Dawliyah.

Helmi karim, (1997), *Fiqh Muamalah*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Kotler Philip, (1992), *Marketing*, Jakarta : Erlangga.

Al-Bukhari, (1987), *Shahih al-Bukhari*, Beirut: Dar Ibn Kasyir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-Nawawi, *sahih Muslim bi Sharh al-Nawawi*, Juz II, Mesir: Maktabat ‘Ali Shubayh, t.t.

Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari* (Riyadh) : Ri’asat Idarat al-Buhuts al-‘Imiyyah wa al-Ifta’ wa al-Da’wah wa al-Irshad, t.t.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PADA PT EMKAZET BATUSANGKAR MENURUT PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM

Nomor Responden:.....

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat meraih gelar sarjana di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Untuk itu saya berharap agar Bapak, Ibu, Saudara/i dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diperlukan dalam penyusunan skripsi tersebut, atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

1. Identitas Responden

Nama :

Umur : ☐ < 25 tahun ☐ 36 - 45 tahun
☐ 26 - 35 tahun ☐ > 45 tahun

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan :

Alamat :

Isilah kuesioner berikut ini sesuai dengan pendapat anda, dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom tersebut adalah sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Pelayanan

1. Bukti fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelanggan merasa penampilan fisik para karyawan Emkazet bersih, rapi dan sopan					
2	Saya merasa terhibur dengan lantunan musik yang diputar Emkazet sepanjang perjalanan					
3	Emkazet selalu memperhatikan kerapian dan kebersihan armadanya					
4	Pelanggan merasa lingkungan kantor Emkazet bersih dan nyaman					

2. Keandalan (*reliability*)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelanggan merasa pelayanan yang diberikan Emkazet tepat waktu					
2	Kualitas pelayanan Emkazet memenuhi kebutuhan pelanggan					
3	Emkazet selalu menjemput dan mengantar					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	penumpang sesuai dengan tempat yang telah dijanjikan					
4	Pelanggan yakin bahwa apabila terjadi kesalahan atau kegagalan maka ada pertanggungjawaban dari Emkazet					

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sopir Emkazet selalu menyediakan kantong plastik untuk membantu penumpang yang mabuk perjalanan					
2	Sopir Emkazet memberikan izin kepada penumpang yang ingin ke toilet ketika dalam perjalanan					
3	Karyawan Emkazet cepat dalam menyelesaikan masalah					

4. Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pengelola Emkazet menjamin bahwa sopir yang bekerja sudah berpengalaman					
2	Sopir Emkazet selalu mengantarkan pelanggan sampai ke alamat yang dituju					
3	Karyawan Emkazet ramah dalam melayani pelanggan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Kepedulian (*Empathy*)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Emkazet menjalin komunikasi yang baik kepada para pelanggannya					
2	Sopir Emkazet tidak pernah membawa penumpang melebihi kapasitas kendaraan					
3	Sopir Emkazet tidak pernah memacu kendaraannya dengan terlalu kencang					

Keputusan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memilih jasa transportasi Emkazet karena sudah lama dikenal dimasyarakat					
2	Kualitas pelayanan Emkazet memenuhi kebutuhan pelanggan					
3	Saya merasa yakin atas jasa dan pelayanan yang diberikan Emkazet					
4	Saya mengenal jasa transportasi Emkazet dari keluarga, teman dan keluarga					
5	Saya akan merekomendasikan kepada teman dan keluarga untuk menggunakan jasa transportasi dari Emkazet					

TERIMA KASIH ATAS BANTUANNYA

Lampiran : Dokumentasi Foto Tempat Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

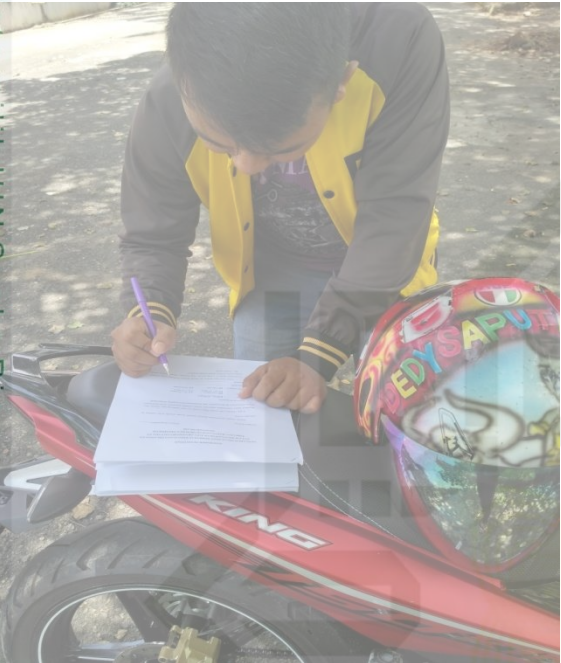


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran : Dokumentasi Foto Responden Sedang Mengisi Kuesioner



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

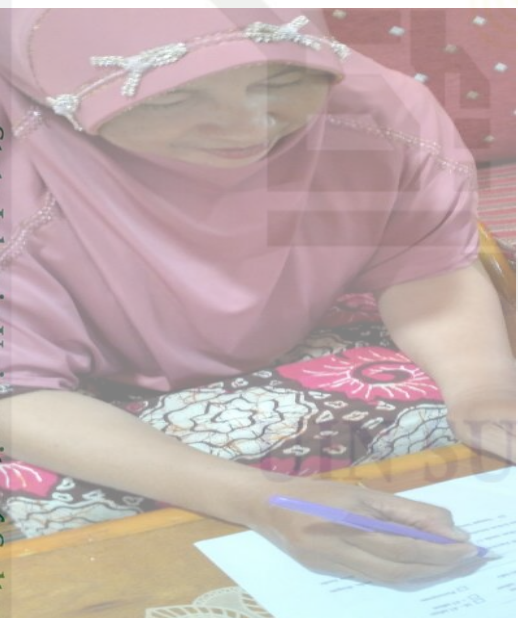
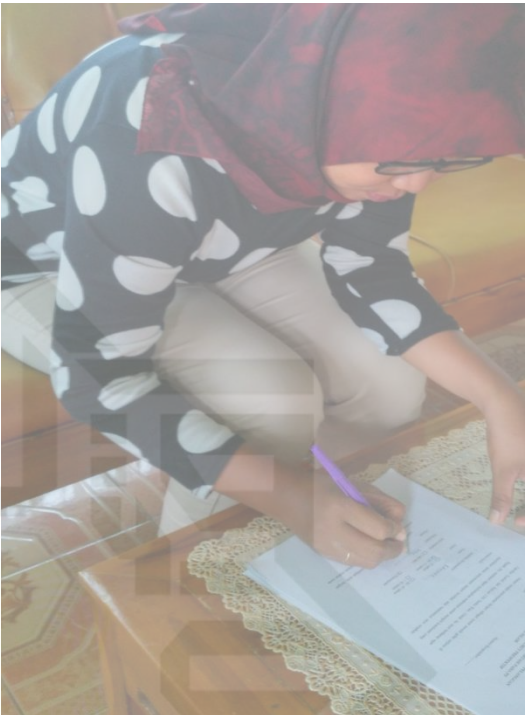
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Penyempurnaan dengan judul, **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMILIHAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PADA PT.
EMASATITBAUSANGKAR MENURUT PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM**, yang

: MARSEKO DWI MARTIN
: 11425103839
: Ekonomi Syariah

Disahkan pada :

: Kamis, 06 Agustus 2020
: 08.00 WIB
: Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Agustus 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MARSEKO DWI MARTIN

NIM : 11225103839

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Judul : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI
PADA PT EMKAZET BATUSANGKAR MENURUT PRESPEKTIF
EKONOMI ISLAM

Pembimbing : Budi Azwar, S.E, M.S.Ec

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 12 Oktober 2020

An. Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Batusangkar, Kab. Tanah Datar Prov. Sumatera Barat pada tanggal 06 Maret 1996 dengan nama lengkap Marseko Dwi Martin. Penulis dilahirkan dari keluarga yang sederhana dari pasangan Ayahanda Zulkarnaini dan Ibunda Yuliarti, penulis merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara. Penulis menyelesaikan

pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2008 di SDN 28 Bukitgombak, pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Batusangkar dan lulus pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan ke SMKN 1 Batusangkar pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan diterima di Fakultas Syariah Dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam (EI). Untuk menyelesaikan kuliah Strata Satu (SI) penulis menulis skripsi dengan judul *pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT.Emkabet Batusangkar Menurut Prespektif Ekonomi Islam* selama penulisan skripsi ini penulis dibimbing oleh Bapak Budi Azwar, S.E, M.S.Ec, yang merupakan dosen di fakultas Syariah dan Hukum. Sedang selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) penulis juga dibimbing oleh Pembimbing Akademik (PA) Drs.Heri Sunandar, M,CL.